



## Analisis Biaya Kualitas pada PT. Herlinah Cipta Pratama Garut

Hasna Widiawati<sup>1</sup>; Wahyuningsih<sup>2</sup>; Uu Suparman<sup>3</sup>

<sup>1</sup> Universitas Garut

[24022115088@fekon.uniga.ac.id](mailto:24022115088@fekon.uniga.ac.id)

<sup>2</sup> Universitas Garut

[wahyuningsih@uniga.ac.id](mailto:wahyuningsih@uniga.ac.id)

<sup>3</sup> Universitas Garut

[uu\\_suparman@uniga.ac.id](mailto:uu_suparman@uniga.ac.id)

### Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana biaya kualitas pada PT. Herlinah Cipta Pratama Garut. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif. Teknik pengumpulan data menggunakan penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan dengan wawancara dan dokumentasi. Jenis data yang digunakan adalah sumber data primer dan sekunder diperoleh dari objek penelitian. Teknik pengolahan data yang digunakan dalam analisis data yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa biaya kualitas pada PT. Herlinah Cipta Pratama Garut tidak efisien. Hal ini menunjukkan bahwa persen biaya kualitas pada tahun 2017 sebesar 3,21% dan pada tahun 2018 sebesar 3,39%. Biaya kualitas Seharusnya lebih bertahan lalu 2,5%.

**Kata kunci:** Biaya, Biaya Kualitas.

### Abstract

*The purpose of this research is to our how the quality cost at PT. Herlinah Cipta Pratama Garut. The method used in this research is descriptive method. Data collection techniques using library research and field research with a interview and documentation. The kind of data used documentary, with primay and secondary data sources obtained from the research object. Data processing technique used in the analysis of data that include data reduction, display data, and conclusion drawing/verification. The result of this research showed that quality cost at PT. Herlinah Cipta Pratama Garut not efficient. This show that percent quality cost in 2017 3,21% and in 2018 3,39%. Quality cost Should bee last then 2,5%.*

**Keywords:** Cost, Quality Cost.

## 1 Pendahuluan

Perkembangan bisnis di Indonesia membuat setiap perusahaan mengalami persaingan yang ketat. Persaingan ini tentunya membuat perusahaan berada dalam kondisi yang berbeda dari kondisi sebelumnya. Apalagi, banyaknya para pesaing yang bukan hanya pesaing domestik saja. Para pesaing tersebut tentunya memiliki keunggulan yang kompetitif. Oleh sebab itu, agar perusahaan dapat terus bertahan, perlu dilakukan strategi yang sesuai dengan keadaan lingkungan bisnis. Sebab, strategi yang dilakukan oleh perusahaan selama ini belum tentu bisa terus digunakan dalam jangka panjang. Salah satu strategi yang harus terus ditingkatkan adalah kualitas produk yang dihasilkan.

Namun, agar kualitas produk bisa tetap terjaga tentunya perusahaan harus mengeluarkan sejumlah biaya. Biaya ini yang dimaksud dengan biaya kualitas. Biaya kualitas (*cost of quality*) adalah biaya yang timbul karena kemungkinan adanya kualitas produk yang buruk atau telah terdapat produk dengan kualitas yang buruk (Hansen dan Mowen, 2011).

Terdapat 2 (dua) pandangan penerapan biaya kualitas yaitu pandangan tradisional dan pandangan kualitas kokoh (*robust quality view*). Pandangan tradisional masih mentoleransi adanya produk yang cacat selama masih berada dalam batas yang telah ditentukan. Sehingga, meskipun produk yang cacat tersebut adalah penyimpangan, tetapi jika masih berada dalam batasan maka produk tersebut akan dianggap produk yang tidak cacat (*non defective*). Akan tetapi, berbeda dengan pandangan kualitas kokoh (*robust quality view*), tidak ada rentang variasi yang dapat diterima dalam pandangan ini. Karena, kekokohan berarti selalu sesuai dengan target. Sehingga, semua produk harus sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan atau disebut dengan cacat nol (*zero defect*) (Hansen dan Mowen, 2011).

PT. Herlinah Cipta Pratama Garut adalah perusahaan manufaktur dalam bidang produksi dodol. Merk dodolnya bernama dodol Picnic. Hampir 50% kegiatan produksi di PT. Herlinah Cipta Pratama menggunakan mesin. Hal ini dilakukan seiring bertambahnya permintaan konsumen terhadap dodol Picnic dan semakin luasnya daerah pemasaran. Penggunaan mesin ini tentunya memiliki dampak positif dan negatif.

Salah satu dampak positifnya, PT. Herlinah Cipta Pratama bisa memproduksi dodol lebih banyak per harinya. Akan tetapi, PT. Herlinah Cipta Pratama harus mengeluarkan biaya lebih untuk pemeliharaan mesin, perbaikan mesin yang rusak, yang mana hal tersebut harus dilakukan secara tepat dan cepat. Karena, jika hal tersebut diabaikan akan menghambat proses produksi atau membuat kualitas yang dihasilkan menjadi kurang baik. Sehingga, setiap tahun biaya pemeliharaan dan perbaikan mesin pasti selalu ada. Meskipun sudah dilakukan berbagai antisipasi seperti memeriksa kebersihan mesin dan memeriksa kesiapan mesin, tetapi untuk perbaikan mesin sulit untuk dihindari dan tidak bisa diprediksi (Nanang, Hasil wawancara, 20 Desember 2018).

Selain itu, di samping untuk memenuhi jumlah permintaan pasar, penggunaan mesin ini diharapkan tetap menghasilkan produk yang kualitasnya baik. Akan tetapi, upaya yang dilakukan oleh PT. Herlinah Cipta Pratama tidak mampu mengurangi jumlah retur penjualan.

Berikut ini jumlah penjualan dan retur penjualan yang terjadi selama tahun 2017 sampai 2018:

Tabel 1: Penjualan dan retur penjualan tahun 2017 sampai 2018

Tahun	Penjualan (Rp)	Retur Penjualan		Kenaikan
		(Rp)	(%)	
2017	39.090.373.000	3.467.342.000	8,87%	-
2018	39.380.866.000	3.523.914.000	8,95%	0,08

Berdasarkan tabel tersebut, dapat dilihat bahwa retur penjualan pada tahun 2017 yaitu Rp3.467.342.000,00 dengan persentase 8,87% atas penjualan dan tahun 2018 retur penjualannya Rp3.523.914.000 dengan persentase 8,95% atas penjualan. Salah satu penyebab retur ini karena kualitas dodol tersebut sudah kurang baik sebelum masa kadaluarsa, baik itu dari segi tekstur, aroma, maupun rasa. Hal ini bisa disebabkan karena faktor intern dan faktor ekstern. Faktor intern bisa disebabkan karena kualitas bahan baku ataupun pada saat bahan baku diolah yang kurang sesuai dengan standar. Sedangkan salah satu faktor eksternalnya yaitu suhu ruangan dari masing-masing toko. Suhu ruangan ini tentunya sangat berpengaruh terhadap *durability* produk tersebut.

## 2 Tinjauan Pustaka

### 2.1 Biaya

Menurut Daljono (2011) biaya adalah sejumlah uang yang dikeluarkan untuk memperoleh barang maupun jasa, yang kemudian mampu memberikan keuntungan dimasa mendatang. Sedangkan menurut Mulyadi (2012) biaya adalah pengorbanan dalam bentuk uang, baik yang sudah terjadi maupun belum terjadi untuk mencapai suatu tujuan.

Menurut Daljono (2011) biaya dapat diklasifikasikan sebagai berikut:

1. Biaya pabrikasi (*Product cost*)
  - a) Biaya bahan  
Biaya bahan adalah biaya yang dikeluarkan untuk membeli bahan yang kemudian akan digunakan dalam proses produksi. Biaya ini dibagi menjadi 2 (dua), yaitu biaya bahan baku (*direct material*) dan biaya bahan penolong (*indirect material*).
  - b) Biaya tenaga kerja  
Biaya ini dibagi kedalam dua bagian, yaitu biaya tenaga kerja langsung (BTKL) dan biaya tenaga kerja tidak langsung (BTKTL).
  - c) Biaya Overhead Pabrik (BOP)  
BOP adalah biaya yang timbul selain dari biaya bahan baku dan biaya tenaga kerja.
2. Biaya komersial
  - a) Biaya Pemasaran  
Biaya pemasaran adalah biaya yang timbul untuk memasarkan produk yang dihasilkan. Contohnya, biaya ekspedisi atau biaya pengiriman.
  - b) Biaya administrasi dan umum  
Biaya administrasi dan umum adalah biaya yang timbul untuk mengatur organisasi. Contohnya, gaji pegawai bagian keuangan, akuntansi, dll.
3. Biaya berdasarkan waktu pengakuan
  - a) Biaya produk (*Product cost*)  
Biaya produk adalah biaya yang dikeluarkan dalam kegiatan produksi.
  - b) Biaya periode (*Period cost*)  
Biaya periode adalah biaya yang terjadi pada satu periode dan tidak ada kaitannya dengan kegiatan produksi.
4. Biaya berdasarkan volume produksi

- a) Biaya variabel  
Biaya variabel yaitu biaya yang akan mengalami perubahan apabila volume produksinya berubah.
- b) Biaya tetap  
Biaya tetap yaitu biaya yang tidak berubah meskipun volume produksi mengalami perubahan dalam kapasitas normal. Contohnya, gaji pokok karyawan tetap, gaji direktur, sewa gedung, dan biaya penyusutan mesin.
- c) Biaya semi variabel  
Biaya semi variabel yaitu campuran antara biaya variabel dan biaya tetap. Contohnya, biaya pemeliharaan gedung.

Selain itu, terdapat pengklasifikasian lain menurut Indrayati (2017), yaitu:

1. Berdasarkan pengaruh pengambilan keputusan
  - a) Biaya relevan  
Biaya relevan yaitu biaya yang dipengaruhi oleh alternatif tindakan manajemen.
  - b) Biaya tidak relevan  
Biaya tidak relevan yaitu biaya yang jumlahnya tidak dipengaruhi oleh alternatif tindakan.
2. Berdasarkan bisa atau tidaknya teridentifikasi dalam objek biaya
  - a) Biaya langsung departemen  
Biaya langsung yaitu biaya yang manfaatnya dapat langsung diidentifikasi dalam objek biaya tertentu.
  - b) Biaya tidak langsung departemen  
Biaya tidak langsung yaitu biaya yang manfaatnya tidak dapat langsung diidentifikasi dalam objek biaya tertentu. Contohnya, biaya listrik, biaya telepon, dan gaji mandor.
  - c) Biaya bersama (*Common cost*)  
Biaya bersama adalah biaya yang berasal dari penggunaan fasilitas oleh dua operasi atau lebih. Hal ini terjadi karena perusahaan memiliki banyak departemen.
  - d) Biaya gabungan (*Joint cost*)  
Biaya gabungan adalah biaya yang terjadi karena proses produksi menghasilkan produk dengan berbagai jenis.
3. Berdasarkan bisa atau tidaknya biaya dikendalikan
  - a) Biaya terkendalikan  
Biaya terkendalikan adalah biaya yang dapat dikendalikan oleh keputusan manajer departemen yang bersangkutan. Contohnya biaya iklan.
  - b) Biaya tidak terkendalikan  
Biaya tidak terkendalikan adalah biaya yang tidak dapat dikendalikan oleh keputusan manajer departemen yang bersangkutan. Contohnya biaya depresiasi

## 2.2 Biaya Kualitas

Menurut Indrayati (2017) biaya kualitas adalah biaya-biaya yang digunakan untuk menjalankan kegiatan perusahaan sampai dengan biaya yang timbul karena kualitas yang buruk. Sedangkan Hansen dan Mowen (2011) mengungkapkan bahwa biaya kualitas adalah biaya yang diakibatkan karena kemungkinan kualitas buruk atau telah terdapat produk yang kualitasnya buruk. Definisi tersebut menunjukkan adanya 2 (dua) kegiatan utama, yaitu kegiatan pengendalian dan kegiatan karena kegagalan.

Sedangkan menurut Nasution (2010) biaya kualitas adalah biaya yang terjadi atau mungkin akan terjadi dikarenakan adanya kualitas yang buruk. Definisi ini menunjukkan bahwa biaya kualitas berkaitan dengan penciptaan, pengidentifikasian, perbaikan dan pencegahan kerusakan.

Menurut Hansen dan Mowen (2011) pengelompokkan biaya kualitas diantaranya:

### 1. Biaya Pengendalian

Biaya pengendalian yaitu biaya yang dikeluarkan untuk mencegah atau mendeteksi terjadinya kualitas yang buruk. Jadi, yang termasuk kedalam biaya ini yaitu biaya pencegahan dan biaya penilaian.

#### a) Biaya pencegahan (*Prevention costs*)

Biaya pencegahan (*Prevention costs*) adalah biaya yang digunakan untuk mencegah adanya kualitas yang buruk pada produk yang dihasilkan.

#### b) Biaya Penilaian (*Appraisal costs*)

Biaya Penilaian (*Appraisal costs*) yaitu biaya yang digunakan untuk memastikan bahwa produk yang dihasilkan telah sesuai dengan standar yang ditetapkan dan sesuai dengan kebutuhan pelanggan.

### 2. Biaya Kegagalan

Biaya kegagalan yaitu biaya yang digunakan untuk merespon terjadinya produk yang kualitasnya buruk. Biaya kegagalan ini terdiri dari biaya kegagalan internal dan biaya kegagalan eksternal.

#### a) Biaya Kegagalan Internal

Biaya kegagalan internal yaitu biaya yang digunakan karena telah terjadi produk yang kualitasnya buruk, akan tetapi produk tersebut terdeteksi oleh perusahaan sebelum dikirim ke pelanggan.

#### b) Biaya Kegagalan Eksternal

Biaya kegagalan eksternal yaitu biaya yang digunakan karena telah terjadi produk yang kualitasnya buruk, dan produk tersebut telah dikirim ke pelanggan sehingga tidak bisa memenuhi kebutuhan pelanggan.

Menurut pandangan kualitas yang dapat diterima, terjadi hubungan yang saling bertolak belakang antara biaya pengendalian dengan biaya kegagalan. Jika biaya pengendalian meningkat, maka biaya kegagalan seharusnya menurun (Hansen dan Mowen, 2011).

Pelaporan biaya kualitas merupakan suatu hal yang sangat penting untuk perusahaan dalam menunjang perbaikan dan pengendalian kualitas. Oleh sebab itu, perusahaan harus melakukan penilaian atas biaya aktual saat ini. Pertama, pengungkapan besarnya biaya kualitas dalam setiap sub kategori. Hal ini dilakukan agar manajer dapat menilai dampak terhadap keuangan perusahaan. Kedua, pengungkapan distribusi biaya dari masing-masing kategori yang memungkinkan manajer untuk menilai kepentingan relatif dari kategori tersebut.

Berikut ini fungsi biaya kualitas menurut Hansen dan Mowen (2011):

#### 1. Pandangan kualitas yang dapat diterima (*Acceptable Quality Level/AQL*)

Menurut pandangan ini, terdapat toleransi terhadap adanya produk yang cacat. Pandangan ini mengasumsikan bahwa jumlah unit produk cacat akan meningkat bila biaya pencegahan mengalami penurunan.

#### 2. Pandangan cacat nol (*Zero defect model*)

Pandangan ini menekankan agar perusahaan mengurangi unit cacat hingga ke titik nol. Sehingga, dengan tidak adanya produk cacat, perusahaan akan lebih kompetitif dibandingkan dengan perusahaan yang menggunakan model AQL.

Menurut Nasution (2010) dalam menilai keberhasilan peningkatan kualitas, maka perusahaan dapat menghubungkannya dengan ukuran lain, yaitu:

1. Membandingkan biaya kualitas dengan nilai penjualan. Cara ini dilakukan dengan memersentasakan biaya kualitas total terhadap nilai penjualan. Semakin rendah persentasenya, maka program peningkatan kualitas dinyatakan baik. Dalam hal ini, para ahli kualitas menyatakan bahwa biaya kualitas yang baik tidak lebih dari 2,5% atas penjualan.

2. Membandingkan biaya kualitas dengan keuntungan. Cara ini dilakukan dengan membandingkan biaya kualitas total terhadap nilai keuntungan. Semakin rendah persentasenya, maka program peningkatan kualitas dinyatakan baik.
3. Membandingkan biaya kualitas dengan harga pokok penjualan. Cara ini dilakukan dengan membandingkan biaya kualitas total terhadap nilai harga pokok penjualan. Semakin rendah persentasenya, maka program peningkatan kualitas dinyatakan baik.

Menurut Fahmi (2012) efisiensi adalah pengerjaan sesuatu yang sesuai dengan waktu yang telah direncanakan atau bahkan kurang dari waktu yang telah direncanakan. Jika dikaitkan dengan penjualan, biaya kualitas dapat dikatakan efisien apabila nilainya kurang dari 2,5% atas penjualan (Hansen dan Mowen, 2011).

### 2.3 Kerangka Pemikiran

Menghadapi persaingan yang semakin ketat, perusahaan harus mampu meningkatkan kualitas produk yang dihasilkan. Hal ini bertujuan agar perusahaan tetap eksis dan mampu menjaga loyalitas konsumen. Dengan demikian, keberlangsungan perusahaan bisa tetap terjaga. Namun, dalam menjaga kualitas tersebut tentunya perusahaan harus mengeluarkan sejumlah biaya yang disebut dengan biaya kualitas. Biaya kualitas (*cost of quality*) adalah biaya yang timbul karena kemungkinan adanya kualitas produk yang buruk atau telah terdapat produk dengan kualitas yang buruk. Pengorbanan biaya ini bertujuan agar produk yang dihasilkan bisa berkualitas, mulai dari bahan baku, proses, sampai menjadi barang jadi bahkan hingga pelayanan purnajual. Akan tetapi, perusahaan perlu mengelola biaya ini secara efektif dan efisien. Jangan sampai biaya yang dikeluarkan lebih besar dari output yang dihasilkan (Hansen dan Mowen, 2011).

Biaya kualitas ini terdiri dari biaya pengendalian dan biaya kegagalan. Biaya pengendalian yaitu biaya yang dikeluarkan untuk mendeteksi atau mencegah buruknya kualitas suatu produk. Biaya pengendalian ini terdiri dari biaya pencegahan dan penilaian. Biaya pencegahan (*Prevention cost*) adalah biaya yang dikeluarkan untuk mencegah kualitas yang buruk atas produk ataupun jasa yang dihasilkan. Sedangkan biaya penilaian (*Appraisal cost*) adalah biaya yang dikeluarkan untuk memastikan bahwa produk yang dihasilkan telah sesuai dengan spesifikasi dan kebutuhan pelanggan. Adanya biaya ini diharapkan produk yang dihasilkan bisa sesuai dengan spesifikasi dan mampu memberi kepuasan kepada konsumen. Jika konsumen merasa puas dengan produk tersebut, loyalitas konsumen bisa terbangun. Sehingga, konsumen bisa melakukan pembelian secara berulang, dan nilai penjualan perusahaan bisa terus meningkat.

Selain itu, terdapat biaya kegagalan yang terdiri dari biaya kegagalan internal dan biaya kegagalan eksternal. Biaya kegagalan internal ini terjadi karena adanya kualitas produk yang buruk dan terdeteksi sebelum dikirim ke pelanggan. Sedangkan biaya kegagalan eksternal terjadi karena adanya kualitas produk yang buruk dan baru diketahui setelah produk sampai ke pelanggan. Berkaitan dengan biaya-biaya tersebut, perusahaan harus benar-benar mengoptimalkan biaya pengendalian agar kegagalan bisa menurun atau bahkan sama sekali tidak ada kegagalan, baik internal ataupun eksternal. Karena, kegagalan ini bisa merugikan perusahaan maupun konsumen. Oleh sebab itu, persentase biaya kegagalan harus lebih kecil dibandingkan dengan biaya pengendalian. Jika terjadi sebaliknya, maka dapat dikatakan bahwa biaya pengendalian tidak efektif (Hansen dan Mowen, 2011).

Oleh sebab itu, peran manajer dalam mengelola biaya kualitas sangatlah penting. Hal ini bertujuan agar biaya kualitas yang dikeluarkan bisa efisien dan memberikan dampak positif pada perusahaan. Sehingga, biaya kualitas yang dikeluarkan perusahaan harus kurang dari 2,5% terhadap penjualan (Hansen dan Mowen, 2011).

### 3 Metode Penelitian

Metode penelitian adalah cara ilmiah dalam memperoleh data untuk tujuan dan kegunaan tertentu (Sugiyono, 2017). Penelitian yang dilakukan akan menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang bersifat interpretif, untuk meneliti kondisi objek yang alamiah, dengan teknik pengumpulan data triangulasi, dan hasil penelitiannya bersifat memahami makna, keunikan, fenomena, dan menemukan hipotesis (Sugiyono, 2017). Sedangkan menurut Whitney 1960 (dalam Nazir, 2014) metode deskriptif adalah pencarian fakta dengan interpretasi yang tepat. Tujuannya adalah untuk membuat deskripsi, gambaran, faktual dan akurat tentang semua fakta yang diselidiki, sifat dan hubungan antar fenomena.

### 4 Hasil Penelitian dan Pembahasan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, bahwa PT. Herlinah Cipta Pratama Garut telah menerapkan biaya kualitas. Akan tetapi, belum membuat laporan biaya kualitas secara tersendiri. Dalam penelitian ini menggunakan total penjualan sebagai pembanding untuk mengetahui jumlah persentase biaya kualitas.

#### Perhitungan Biaya Kualitas dan Data Penjualan Tahun 2017

Berikut ini perhitungan biaya kualitas dan data penjualan tahun 2017:

Tabel 2: Perhitungan biaya kualitas dan data penjualan tahun 2017

	<b>Biaya Kualitas (Rp)</b>	<b>Penjualan (Rp)</b>	<b>Persentase (%) dari penjualan</b>
<b>Biaya Pencegahan</b>			
Biaya pemeliharaan dan perbaikan mesin	36.900.000	39.090.373.000	0,09
Biaya pemeliharaan dan Perbaikan peralatan	9.373.000	39.090.373.000	0,02
Biaya gaji pegawai pemeliharaan dan perbaikan mesin	26.400.000	39.090.373.000	0,07
Biaya gaji pegawai pemeliharaan Dan perbaikan peralatan	18.000.000	39.090.373.000	0,05
<b>Total biaya pencegahan</b>	<b>90.673.000</b>	39.090.373.000	<b>0,23</b>
<b>Biaya Penilaian</b>			
Biaya gaji pengawas produksi	144.000.000	39.090.373.000	0,37
<b>Total biaya penilaian</b>	<b>144.000.000</b>	39.090.373.000	<b>0,37</b>
<b>Biaya kegagalan internal</b>			
Biaya pengerjaan ulang ( <i>Rework</i> )	300.000	39.090.373.000	0,0007
<b>Total biaya kegagalan internal</b>	<b>300.000</b>	39.090.373.000	<b>0,0007</b>
<b>Biaya kegagalan eksternal</b>			



	<b>Biaya Kualitas (Rp)</b>	<b>Penjualan (Rp)</b>	<b>Persentase (%) dari penjualan</b>
<b>Retur Kualitas</b>	1.018.651.000	39.090.373.000	2,61
<b>Total biaya kegagalan eksternal</b>	1.018.651.000	39.090.373.000	2,61
<b>Total Biaya Kualitas</b>	<b>1.523.624.000</b>		<b>3.21</b>

Berdasarkan hasil perhitungan biaya kualitas dan penjualan yang dilakukan oleh peneliti, total biaya kualitas yang dikeluarkan oleh PT. Herlinah Cipta Pratama Garut pada tahun 2017 sebesar 1.523.624.000,00 dengan persentase 3,21% dari total penjualan. Jumlah biaya kualitas ini terdiri dari biaya pengendalian yaitu biaya pencegahan sebesar Rp90.673.000,00 dengan persentase 0,23% dan biaya penilaian sebesar Rp144.000.000,00 dengan persentase 0,37%. Selain itu biaya kegagalan yang terdiri dari biaya kegagalan internal sebesar Rp300.000,00 dengan persentase 0,0007%, dan biaya kegagalan eksternal sebesar Rp1.018.651.000,00 dengan persentase 2,61%.

Apabila mengacu pada standar biaya kualitas, biaya kualitas dianggap efisien apabila nilainya kurang dari 2,5% atas penjualan (Hansen dan Mowen, 2011). Sedangkan jumlah persentase biaya kualitas di PT. Herlinah Cipta Pratama Garut sebesar 3,21% yang berarti bahwa biaya kualitas tidak efisien karena jumlahnya lebih dari 2,5% atas penjualan. Jumlah ketidakefisienan biaya kualitas ini sebesar 0,71%.

Berdasarkan komponen biaya kualitas yang terjadi pada tahun 2017, biaya yang paling besar dikeluarkan oleh PT. Herlinah Cipta Pratama Garut adalah biaya kegagalan eksternal. Biaya kegagalan eksternal ini diakibatkan oleh adanya retur penjualan karena kualitas. Retur karena kualitas pada tahun 2017 ini sebesar Rp1.018.650.000 atau 2,61% dari total penjualan. Penyebab retur karena kualitas yaitu dodol telah mengalami perubahan aroma, tekstur, dan rasa, padahal dodol ini belum kadaluarsa.

Berikut ini data yang menunjukkan jumlah retur karena kualitas berdasarkan daerah pemasaran.

Tabel 3: Retur karena kualitas berdasarkan daerah pemasaran Tahun 2017

<b>Daerah Pemasaran</b>	<b>Total penjualan (Rp)</b>	<b>Total Retur karena kualitas (Rp)</b>	<b>% terhadap Penjualan</b>	<b>Urutan berdasarkan % retur tertinggi</b>
<b>Garut</b>	8.097.163.000	116.183.000	1,43	6
<b>Bandung</b>	7.757.885.000	159.385.000	2,05	4
<b>Jakarta</b>	7.578.857.000	217.659.000	2,87	5
<b>Cirebon</b>	4.444.409.000	182.360.000	4,10	3
<b>Yogyakarta</b>	3.856.512.000	175.615.000	4,55	1
<b>Surabaya</b>	3.759.253.000	167.449.000	4,45	2
<b>Batam</b>	3.596.294.000	-	-	
<b>Total</b>	<b>39.090.373.000</b>	<b>1.018.651.000</b>		

Berdasarkan tabel 3, menunjukkan bahwa daerah Yogyakarta merupakan daerah pemasaran yang memberikan kontribusi retur karena kualitas yang jumlahnya paling tinggi. Kemudian, daerah lainnya yaitu Surabaya, Cirebon, Bandung, Jakarta, dan Garut. Salah satu penyebab tingginya nilai retur kualitas di daerah-daerah tertentu karena adanya perbedaan iklim dan cuaca antara



tempat produksi yaitu di Garut dengan daerah tersebut. Iklim dan cuaca dari masing-masing daerah tentunya sangat berpengaruh terhadap daya tahan (*durability*) produk dodol picnic. Selain itu, jarak tempuh pengiriman produk dari Garut ke daerah-daerah lain pun tentunya sangat berpengaruh terhadap kualitas produk

Selain itu, untuk upaya pencegahan, PT. Herlinah Cipta Pratama Garut melakukan pemeliharaan dan perbaikan mesin mengingat bahwa hampir 50% kegiatan di PT. Herlinah Cipta Pratama Garut sudah menggunakan mesin, seperti mesin penggiling tepung, mesin parut kelapa, mesin adonan, mesin kemasan, dll. Mesin-mesin tersebut tentunya harus selalu dijaga kebersihan dan kesterilannya. Upaya yang dilakukan perusahaan dalam pemeliharaan mesin ini yaitu rutin mengganti pelumas setiap bulan, rutin membersihkan mesin setiap hari, memastikan baut-baut mesin terpasang dengan benar. Begitu pula dengan peralatan yang ada di perusahaan harus selalu dipastikan bahwa alat yang akan digunakan untuk proses produksi sudah steril. Salah satu alat yang paling diperhatikan ke sterilannya adalah pisau baja yang digunakan untuk memotong-motong dodol.

Selain itu, upaya penilaian di PT. Herlinah Cipta Pratama Garut ini dilakukan dengan adanya mandor/pengawas untuk memastikan bahwa proses produksi berjalan dengan semestinya, sesuai dengan standar yang ditetapkan perusahaan. Namun, perusahaan lebih berfokus pada penilaian setelah bahan diproduksi tanpa melakukan pemeriksaan intensif terlebih dahulu dari bahan baku yang dikirim oleh supplier. Menurut pihak perusahaan, PT. Herlinah Cipta Pratama sudah mempunyai supplier tetap yang kualitas bahan bakunya sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh perusahaan.

Selain itu, pada tahun 2017 terjadi biaya kegagalan internal sebesar Rp300.000,00 dengan persentase 0,0007%. Penyebab adanya kegagalan internal ini karena adanya 1 mesin yang tidak berfungsi secara optimal sehingga dodol yang dihasilkan kualitasnya tidak sesuai dengan standar dan harus dilakukan pengolahan ulang. Hal ini tentunya menyebabkan ada penambahan biaya yaitu biaya listrik karena mesin ini menggunakan tenaga listrik dan penambahan bahan-bahan. Walaupun jumlah kegagalan internal ini tidak besar, akan tetapi ini menjadi perhatian khusus bagi pihak perusahaan. Karena, kerugian sekecil apapun harus dihindari. Apalagi, kegagalan ini masih di lingkungan internal, sehingga lebih mudah untuk dikendalikan.

### **Perhitungan Biaya Kualitas dan Data Penjualan Tahun 2018**

Berikut ini perhitungan biaya kualitas dan data penjualan tahun 2018:

Tabel 4: Perhitungan biaya kualitas dan data penjualan tahun 2018

	<b>Biaya Kualitas (Rp)</b>	<b>Penjualan (Rp)</b>	<b>Persentase dari penjualan (%)</b>
<b>Biaya Pencegahan</b>			
<b>Biaya pemeliharaan dan perbaikan mesin</b>	41.850.000	39.380.866.000	0,11
<b>Biaya pemeliharaan peralatan</b>	9.782.000	39.380.866.000	0,02
<b>Biaya gaji pegawai pemeliharaan dan perbaikan mesin</b>	26.400.000	39.380.866.000	0,07

	<b>Biaya Kualitas (Rp)</b>	<b>Penjualan (Rp)</b>	<b>Persentase dari penjualan (%)</b>
<b>Biaya gaji pegawai pemeliharaan peralatan</b>	18.000.000	39.380.866.000	0,05
<b>Total biaya pencegahan</b>	<b>96.032.000</b>	39.380.866.000	<b>0,25</b>
<b>Biaya Penilaian</b>			
<b>Biaya gaji pengawas produksi</b>	144.000.000	39.380.866.000	0,37
<b>Total biaya penilaian</b>	<b>144.000.000</b>	39.380.866.000	<b>0,37</b>
<b>Biaya kegagalan eksternal</b>			
<b>Retur kualitas</b>	1.089.890.000	39.380.866.000	2,77
<b>Total biaya kegagalan eksternal</b>	<b>1.089.890.000</b>	39.380.866.000	<b>2,77</b>
<b>Total Biaya Kualitas</b>	<b>1.186.066.000</b>		<b>3,39</b>

Tahun 2018, jumlah biaya kualitas yang dikeluarkan oleh PT. Herlinah Cipta Pratama Garut sebesar 1.186.066.000,00 dengan persentase 3,39%. Jumlah biaya kualitas pada tahun 2018 ini terdiri dari biaya pengendalian yaitu biaya pencegahan sebesar Rp96.032.000,00 dengan persentase 0,24% dan biaya penilaian sebesar Rp144.000.000,00 dengan persentase 0,37%. Selain itu, biaya kegagalan yang terjadi pada tahun 2018 hanya biaya kegagalan eksternal saja, tidak terjadi biaya kegagalan internal. Biaya kegagalan eksternal sebesar 1.089.890.000,00 dengan persentase 2,77

Berdasarkan komponen biaya kualitas yang terjadi pada tahun 2018, biaya yang paling besar dikeluarkan oleh PT. Herlinah Cipta Pratama Garut adalah biaya kegagalan eksternal. Biaya kegagalan eksternal ini diakibatkan oleh adanya retur penjualan karena kualitas sebesar Rp1.089.890.000 atau 2,77% dari total penjualan.

Berikut ini data yang menunjukkan jumlah retur karena kualitas berdasarkan daerah pemasaran tahun 2018:

Tabel 5: Retur kualitas berdasarkan daerah pemasaran tahun 2018

<b>Daerah Pemasaran</b>	<b>Total Penjualan (Rp)</b>	<b>Total Retur karena kualitas (Rp)</b>	<b>% terhadap Penjualan</b>	<b>Urutan berdasarkan retur tertinggi</b>
<b>Garut</b>	8.655.047.000	121.515.000	1,40	6
<b>Bandung</b>	7.678.059.000	176.564.000	2,30	5
<b>Jakarta</b>	7.370.594.000	264.296.000	3,59	4
<b>Cirebon</b>	3.635.887.000	183.125.000	5,04	1
<b>Yogyakarta</b>	4.314.195.000	178.617.000	4,14	2
<b>Surabaya</b>	4.330.123.000	165.773.000	3,83	3
<b>Batam</b>	3.396.961.000	-	-	
<b>Total</b>	<b>39.380.866.000</b>	<b>1.089.890.000</b>		

Berdasarkan tabel 5, menunjukkan bahwa pada tahun 2018 daerah Cirebon merupakan daerah pemasaran yang memberikan kontribusi nilai retur karena kualitas yang jumlahnya paling tinggi. Kemudian, daerah lainnya yaitu Yogyakarta, Surabaya, Jakarta, Bandung dan Garut. Salah satu penyebab tingginya nilai retur kualitas di daerah-daerah tertentu karena adanya perbedaan iklim dan cuaca antara tempat produksi yaitu di Garut dengan daerah tersebut. Iklim dan cuaca dari

masing-masing daerah tentunya sangat berpengaruh terhadap daya tahan (*durability*) produk dodol picnic. Selain itu, jarak tempuh pengiriman produk dari Garut ke daerah-daerah lain pun tentunya sangat berpengaruh terhadap kualitas produk.

Selain itu, untuk upaya pencegahan, PT. Herlinah Cipta Pratama Garut melakukan pemeliharaan dan perbaikan mesin mengingat bahwa hampir 50% kegiatan di PT. Herlinah Cipta Pratama Garut sudah menggunakan mesin, seperti mesin penggiling tepung, mesin parut kelapa, mesin adonan, mesin kemasan, dll. Mesin-mesin tersebut tentunya harus selalu dijaga kebersihan dan kesterilannya. Upaya yang dilakukan perusahaan dalam pemeliharaan mesin ini yaitu rutin mengganti pelumas setiap bulan, rutin membersihkan mesin setiap hari, memastikan baut-baut mesin terpasang dengan benar. Begitu pula dengan peralatan yang ada di perusahaan harus selalu dipastikan bahwa alat yang akan digunakan untuk proses produksi sudah steril. Salah satu alat yang paling diperhatikan kesterilannya adalah pisau baja yang digunakan untuk memotong-motong dodol.

Selain itu, upaya penilaian di PT. Herlinah Cipta Pratama Garut ini dilakukan dengan adanya mandor/pengawas untuk memastikan bahwa proses produksi berjalan dengan semestinya, sesuai dengan standar yang ditetapkan perusahaan. Namun, perusahaan lebih berfokus pada penilaian setelah bahan diproduksi tanpa melakukan pemeriksaan intensif terlebih dahulu dari bahan baku yang dikirim oleh supplier. Menurut pihak perusahaan, PT. Herlinah Cipta Pratama sudah mempunyai supplier tetap yang kualitas bahan bakunya sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh perusahaan.

Tabel 6: Perbandingan biaya kualitas tahun 2017 dan 2018

Biaya Kualitas	2017		2018		Kenaikan	
	Rp	%	Rp	%	Rp	%
<b>Biaya Pencegahan</b>	90.673.000	0,23	96.032.000	0,24	5.395.000	0,01
<b>Biaya Penilaian</b>	144.000.000	0,37	144.000.000	0,37	-	-
<b>Biaya Kegagalan Internal</b>	300.000	0,0007	-	-	-	-
<b>Biaya Kegagalan Eksternal</b>	1.018.651.000	2,61	1.089.890.000	2,77	71.239.000	0,16
<b>Total Biaya Kualitas</b>	1.253.624.000	3,21	1.186.066.000	3,39	67.558.000	0,18

Berdasarkan komponen biaya kualitas yang dikeluarkan oleh PT. Herlinah Cipta Pratama Garut selama tahun 2017 dan 2018, biaya pencegahan mengalami kenaikan sebesar Rp5.395.000,00 atau 0,01% dari tahun sebelumnya. Kenaikan biaya pencegahan ini dikarenakan adanya kenaikan dari harga-harga barang yang digunakan untuk pemeliharaan mesin maupun peralatan. Sedangkan biaya penilaian yang terdiri dari gaji mandor/pengawas tidak mengalami perubahan karena gaji yang diberikan oleh perusahaan jumlahnya masih sama dengan tahun sebelumnya.

Pada tahun 2018, tidak terjadi kegagalan internal di PT. Herlinah Cipta Pratama Garut. Akan tetapi, biaya kegagalan pada tahun ini justru mengalami peningkatan. Peningkatan biaya kegagalan ini diakibatkan karena meningkatnya retur kualitas sebesar Rp71.239.000,00 atau 0,16%. Menurut peneliti, salah satu faktor penyebab naiknya retur kualitas karena tidak adanya

upaya penilaian bahan baku secara intensif sehingga perusahaan tidak mengetahui secara pasti apakah bahan baku yang dikirim supplier benar-benar sesuai atau tidak. Sehingga perusahaan perlu melakukan penilaian terhadap bahan baku yang diterima agar upaya penilaian tidak hanya terfokus pada penilaian setelah bahan baku diproses. Selain itu, perusahaan harus lebih optimal dalam melihat potensi pasar. Hal ini bertujuan agar pengiriman produk ke tiap-tiap wilayah bisa disesuaikan dengan minat pasar sehingga produk bisa lebih mudah terjual dan jumlah retur karena kualitas yang kurang baik bisa berkurang atau tidak ada retur sama sekali.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan diatas, dapat diketahui bahwa efisiensi biaya kualitas pada PT. Herlinah Cipta Pratama Garut tahun 2017 dan 2018. Sebab, biaya kualitas dianggap efisien apabila nilainya kurang dari 2,5% atas penjualan (Hansen dan Mowen, 2011). Sedangkan biaya kualitas yang dikeluarkan oleh PT. Herlinah Cipta Pratama Garut jumlahnya lebih dari 2,5% atas penjualan yaitu Rp1.253.624.000 atau 3,21% pada tahun 2017 dan Rp1.186.066.000,00 atau 3,39% pada tahun 2018.

## 5 Simpulan dan Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan tentang biaya kualitas pada PT. Herlinah Cipta Pratama Garut, maka dapat disimpulkan bahwa Biaya kualitas yang dikeluarkan oleh PT. Herlinah Cipta Pratama Garut tidak efisien. Hal ini ditunjukkan dengan Jumlah persentase biaya kualitas tahun 2017 sebesar 3,21% dan tahun 2018 sebesar 3,39%. Seharusnya, biaya kualitas kurang dari 2,5% atas penjualan.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan tentang efisiensi biaya kualitas pada PT. Herlinah Cipta Pratama Garut, maka saran yang diberikan untuk PT. Herlinah Cipta Pratama Garut adalah sebagai berikut:

1. Diharapkan PT. Herlinah Cipta Pratama Garut membuat laporan biaya kualitas secara terpisah dan rutin setiap periode. Hal ini bertujuan agar perusahaan dapat mengetahui apakah biaya kualitas yang dikeluarkan efisien atau tidak efisien.
2. Perusahaan harus melakukan pengujian/inspeksi secara intensif terhadap bahan baku yang dikirim oleh supplier.
3. Perlu adanya LITBANG untuk mengetahui lebih jelas penyebab tingginya jumlah-jumlah kegagalan sehingga perusahaan bisa lebih berkembang dari tahun-tahun sebelumnya dan jumlah kerugian bisa terus di minimalisir.
4. Perusahaan perlu melihat potensi pasar dan kemampuan tiap wilayah dalam menjual produk dodol picnic. Sehingga produk yang dikirim ke tiap-tiap daerah jumlahnya tidak berlebihan dan produk bisa lebih mudah terjual.

## Daftar Pustaka

- Daljono. (2011). Akuntansi biaya penentuan harga pokok dan pengendalian. Edisi Pertama. Semarang: UNDIP.
- Fahmi, I. (2012). Manajemen Produksi dan Operasi. Edisi Pertama. Bandung: Alfabeta.
- Hansen, D. R., & Mowen, M. M. (2011). Akuntansi manajerial. Edisi Kedelapan. Jakarta: Salemba Empat.
- Indrayati. (2017). Akuntansi manajemen. Edisi Pertama. Malang: Media Nusa Creative.
- Krismiaji., Aryani, A. (2011). Akuntansi Manajemen. Edisi Kedua. Yogyakarta: UPP STIE YKPN.
- Mulyadi. 2012. Akuntansi Biaya. Edisi Kelima, Yogyakarta: UPP STIE.

- Nasution, M. N (2010). Manajemen mutu terpadu. Edisi Kedua. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Novia, R., Rosdiyana, Y. (2017) Analisis Biaya Kualitas dan Biaya Pemasaran dalam Kaitannya dengan Tingkat Earning Before Interest and Tax (Ebit) (Studi Kasus pada PT X). Bandung: Universitas Islam Bandung.
- Permatasari, Y. C (2017). Hubungan antara biaya kualitas dan produk cacat studi kasus di PT. Kanisius Yogyakarta. Yogyakarta: Universitas Sanata dharma.
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Edisi ketiga. Bandung: Alfabeta.
- Suharsaputra, U. (2014). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan. Cetakan kedua. Bandung: PT. Refika Aditama.